

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

株式会社長野県 A・コープは、「協同の精神にもとづき、JA の特色を生かした農畜産物の販売拠点ならびに生産者と消費者を結ぶ架け橋として、新鮮・安全・安心・健康をお届けするとともに、地域社会の発展に貢献します」の基本理念のもと、お客様にご満足いただけるよう、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方で、お客さまからの社会通念上不相当な要求や暴言（以下カスタマーハラスメントという）は、従業員の就業環境の悪化だけでなく、周囲のお客様のご迷惑につながる可能性もございます。そこで、当社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、万が一該当する行為がございましたら本方針に沿って毅然と行動し、組織的に対応いたします。

■カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に基づき、お客さまからのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、その当該手段・態様によって、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

■対象となる行為例

下記は事例であり、これらの行為に限られるものではありません

- ・身体的な攻撃（暴行、障害、威圧的な言動等）
- ・土下座の要求
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、屈辱、暴言等）
- ・商品・器物の損壊
- ・長時間にわたる電話、執拗な言動、拘束的な行動（不退去、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動、ストーカー行為
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷行為・従業員の個人情報に関する無断投稿
- ・不相当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、他のお客さまへの迷惑行為

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨みます。
- ・カスタマーハラスメント行為があったと当社が判断した場合、お客様対応を打ち切るとともに、入店・ご利用をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質と判断した場合は警察・弁護士等へ相談し、適切な対応をとらせていただきます。

今後も引き続き、お客さまとのより良い関係を築いていけるよう努めて参ります。